

会員及び玩具安全マーク使用許諾契約者各位

社団法人 日本玩具協会
産業向上・振興委員会委員長
矢野成一
共遊玩具推進部部長
高橋玲子
アフターサービス部部長
望月和人

(社) 日本玩具協会・産業向上振興委員会共遊玩具推進部及びアフターサービス部

主催による業界セミナー開催のお知らせ

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

また、平素は弊会事業にご協力賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当協会では、平成14年から共遊玩具推進部及びアフターサービス部による「業界セミナー」を実施しております。

「共遊玩具」は、目や耳の不自由な子どもたちも楽しむことができる工夫がこらされた一般向け玩具です。「バリアフリー」や「ユニバーサルデザイン」の分野での玩具業界として多くの方々に知っていただきたく、今年もセミナーを企画しました。

気づけばすぐに手当てできる簡単な配慮・工夫の例や、最新の共遊玩具を紹介するとともに、盲学校の先生にお越しいただき、目の見えない子どもたちの遊びの様子をビデオ映像等で見ながら、玩具の役割、必要とされている玩具の要素等について伺う予定です。これから開発・改良する製品のバリアフリーの具体化の契機になれば幸いです。

また、本年も、お客様対応窓口部門の責任者で構成する当会の「アフターサービス部会」の企画による「消費者クレーム対応セミナー」を同時開催いたします。こちらは、お客様からの製品に対する相談、苦情を受けたとき、どのように対応したらよいか、部会メンバーの日頃の経験の中からパネルディスカッションにて、クレーム対応事例等をご紹介します。これから始まるクリスマス商戦に向け、お客様対応の実務の一助になればと存じます。

本セミナーでは、経営陣の方々のみならず、各担当部署の方、さらに共遊玩具、お客様サービス部門についての知識の無い方でも、ご理解いただけるよう配慮しておりますので、奮ってご参加下さいませようご案内申し上げます。

敬具

記

日時 平成24年11月14日(水) 13:30~17:30 (受付13:00)
場所 東日本プラスチック工業厚生年金基金会館(地図をご参照下さい)
東京都台東区柳橋2-21-8 TEL03-3862-4308
対象者 会員並びに玩具安全マーク使用許諾契約者
企画・開発・マーケティング・営業等、各部門担当者から、管理者、経営者まで
定員 100名(先着順・定員になり次第、締切らせて頂きます)
参加費 無料
申込先 同封の参加申込書により(社)日本玩具協会までお申込ください。
ご質問等は当会事務局・向原(Tel03-3829-2513)迄お願いします。

以上

プログラム（予定）

- 1：主催者挨拶（13:30～13:35）
矢野 成一（社団法人日本玩具協会常任理事 産業向上振興委員会担当委員長）
- 2：共遊玩具紹介およびDVD上映（13:35～14:20）
- 3：共遊玩具講演（14:20～15:20）
司会：高橋 玲子（社団法人日本玩具協会 産業向上振興委員会共遊玩具推進部 部長）
ゲストスピーカー：高見 節子先生（筑波大学附属視覚特別支援学校 幼稚部）
- 4：共遊玩具登録申請方法（15:20～15:25）
社団法人日本玩具協会 産業向上振興委員会共遊玩具推進部委員
～（休憩）（15:25～15:40）～
- 5：お客様相談室とは（15:40～16:25）
講演：山本 帝人（社団法人日本玩具協会 産業向上振興委員会アフターサービス部委員）
- 6：最近のクレーム対応事例発表とディスカッション（16:25～17:25）
司会：（社団法人日本玩具協会 産業向上振興委員会アフターサービス部委員）
アフターサービス部委員による
- 7：閉会の挨拶（17:25～17:30）
社団法人日本玩具協会

会場案内

東日本プラスチック工業厚生年金基金会館 5F ホール
東京都台東区柳橋 2-21-8 TEL03-3862-4308



JR総武線・地下鉄都営浅草線とも「浅草橋駅」下車、徒歩5分
当会館には駐車場がございませんので、お車でのご来場はご遠慮下さい。

同封の申込書付き案内を、関係部署にお廻し頂けますようお願いいたします。

(社) 日本玩具協会・産業向上振興委員会・共遊玩具推進部及び

アフターサービス部による業界セミナー開催のお知らせ

当協会では、平成14年から共遊玩具推進部及びアフターサービス部による「業界セミナーを実施しております。「共遊玩具」は、目や耳の不自由な子どもたちも楽しむことができる工夫がこらされた、一般向け玩具です。セミナーでは、気づけばすぐに手当てできる簡単な配慮・工夫の例や、最新の共遊玩具を紹介するとともに、盲学校幼稚部の先生にお越しいただき、目の見えない子どもたちの遊びの様子をビデオ映像等で見ながら、玩具の役割、必要とされている玩具の要素等について伺う予定です。

また、本年も、お客様対応窓口部門の責任者で構成する「アフターサービス部会」の企画による「消費者クレーム対応セミナー」を開催します。こちらは、お客様からの製品に対する相談、苦情を受けたとき、どのように対応したらよいか、部会メンバーの日頃の経験の中からパネルディスカッションにて、クレーム対応事例等をご紹介します。

本セミナーは、経営陣の方々のみならず、各担当部署の方、さらに共遊玩具、お客様サービス部門についての知識の無い方でも、ご理解いただけるよう配慮しておりますので、奮ってご参加下さいますようお願い申し上げます。

記

- ◎日時：平成24年11月14日(水) 13:30～17:30 (開場13:00) ◎参加 無料
- ◎場所：東日本プラスチック工業厚生年金基金会館 東京都台東区柳橋2-21-8
http://www1.biz.biglobe.ne.jp/~plastic/others/map_index.html
- ◎定員：100名(無料：先着順)
- ◎講師 日本玩具協会 産業向上振興委員会 共遊玩具推進部 アフターサービス部委員
- ◎対象者：日本玩具協会会員及びS Tマーク契約企業、企画・開発・マーケティング・宣伝他各部門の担当者
- ◎お問い合わせ：社団法人日本玩具協会 担当 向原(TEL03-3829-2513)

※ お申込は下欄に必要事項をご記入の上、切り取らずにそのままFAXして下さい。
アフターサービス部会では、今後のセミナー題目の参考にさせて頂きたく、申込書の中に簡単な「アンケート」を入れさせて頂きました。お申込書の際に合わせてご記入をお願いします。

セミナー参加申込書

○社団法人 日本玩具協会 行 (FAX: 03-3829-2510)

【貴社名】	
【ご住所】 (〒 -)	
【ご担当部署名】	【TEL】
【ご担当者名】	【FAX】
【アンケート】 御社のアフターサービス部門関係で、課題となっている項目がありましたらご記入下さい。(複数回答可) 1, 人身事故 2, 物損事故 3, 悪質クレマー 4, 高齢者対応 5, 文書発行 6, メール対応 7, 海外対応 8, お客様相談員の管理(保護) 9, 対応品在庫 10, 公的機関 Nite 消費者センター対応 11, 訪問 12, その他 ()	
～ありがとうございました～	

※定員に達し受講できない場合のみ、その旨ご連絡させていただきます。